

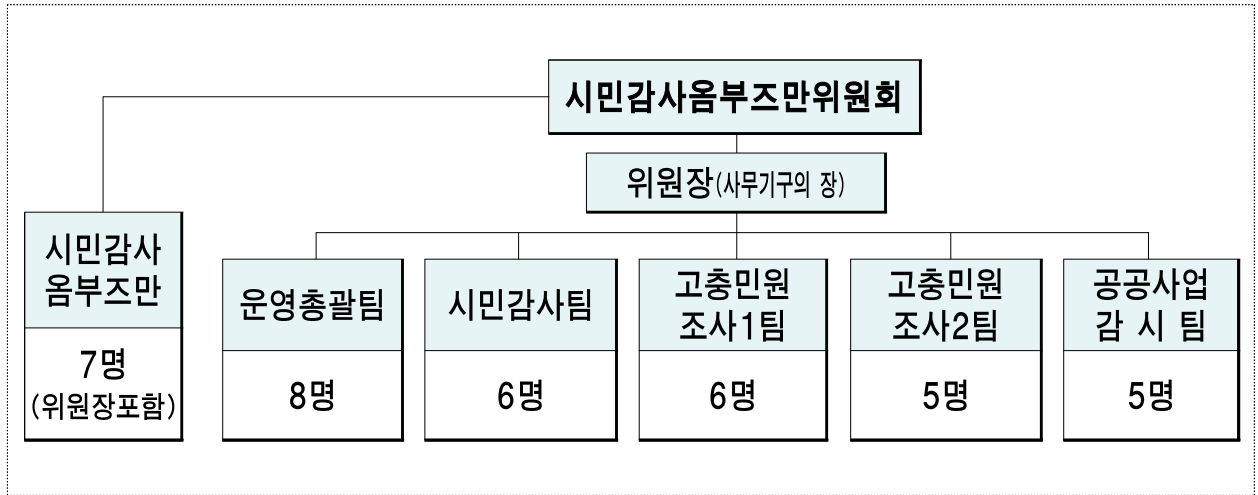
# 2021년 주요 업무보고

2021. 2.

# I. 일반 현황

## 조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



## 인 력

..... 정원 32명 / 현원 31명

(‘21. 2월 현재)

구 분	총계	시민감사옴부즈만			사무기구				
		소계	위원장 (개방형 4급)	위 원 (시간선택제 임기제 가급)	소계	5급	6급	7급	8급
정원	32	1	1	(6)	31	6	17	7	1
현원	31	1	1	(6)	30	5	17	7	1
과부족	△1	-	-	-	△1	△1	-	-	-

※ 시민감사옴부즈만위원회 위원 : 6명(시간선택제 임기제공무원 ‘가급(주35시간)’으로 정·현원 미포함)

## 주요임무

- 고충민원의 조사·처리 및 조정·중재
- 주민·시민감사 청구, 市의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 공공사업에 대한 감시·평가 등

## 2021년도 세출 예산현황

(단위: 천원/%)

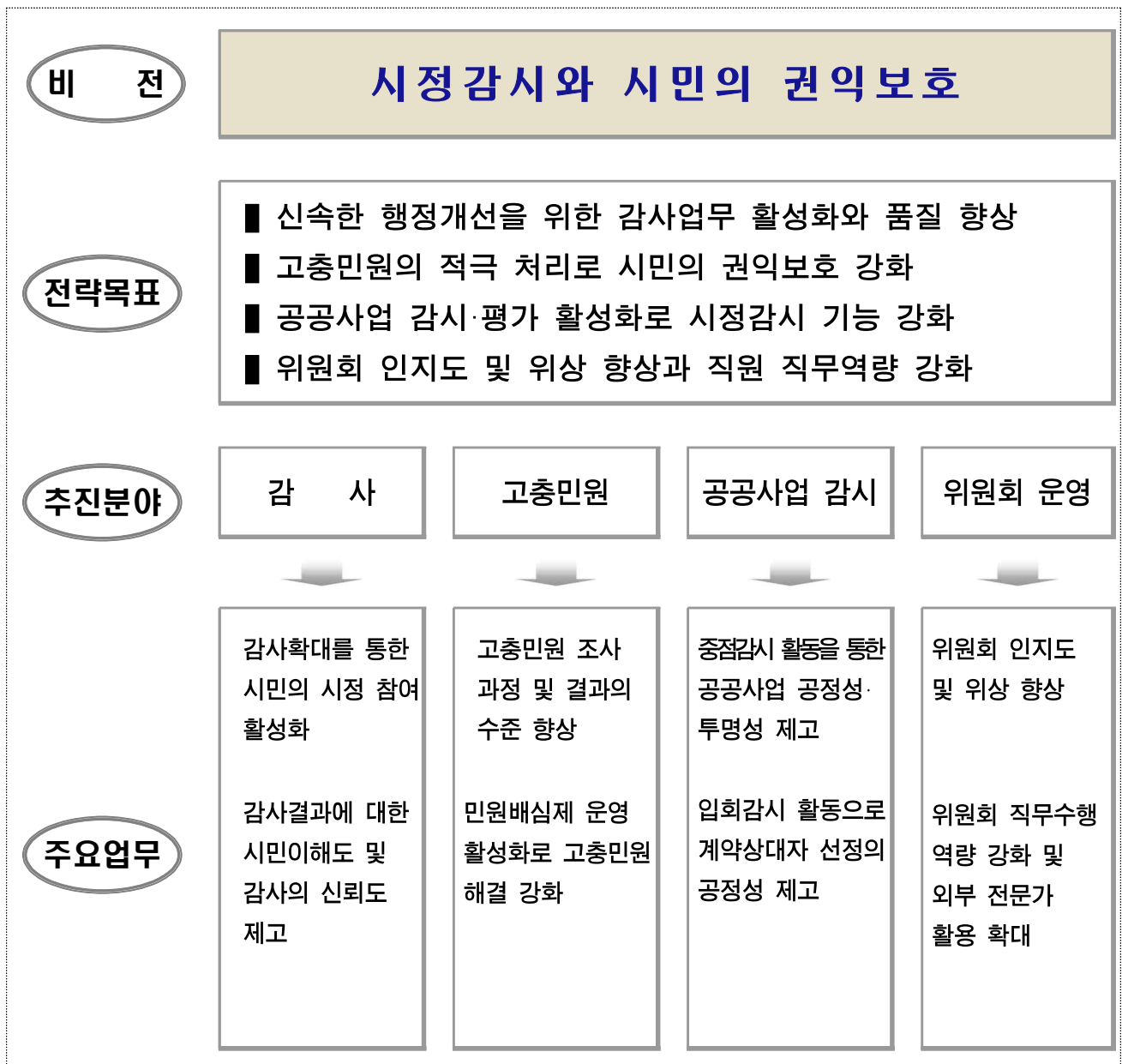
구 분	2020년 예산	2021년 예산	증 감	
			증감액	증감률
<b>합 계</b>	<b>598,973</b>	<b>471,288</b>	<b>△127,685</b>	<b>△21.3</b>
<b>사 업 예 산</b>	<b>473,119</b>	<b>339,296</b>	<b>△133,823</b>	<b>△28.3</b>
고충민원 조사 처리	31,200	28,220	△2,980	△9.6
시민감사 및 주민감사	41,600	35,500	△6,100	△14.7
공공사업 감시평가	79,000	108,800	29,800	37.7
시민참여 활성화와 공공사업감시 효율화 시스템 운영 및 유지관리	228,609	36,123	△192,486	△84.2
위원회 직무 역량강화 및 홍보 확대	92,710	111,733	19,023	20.5
세계옴부즈만협회(IOI) 가입에 따른 국제 옴부즈만 네트워크 구축	-	18,920	18,920	-
<b>행 정 운 영 경 비</b>	<b>125,854</b>	<b>131,992</b>	<b>6,138</b>	<b>4.9</b>
기 본 경 비	125,854	131,992	6,138	4.9

## II . 정책비전

### 〈 2021년도 정책환경 변화 〉

- 2기 위원회('19.3~'22.2)의 마무리 시기로서 양적 성장뿐만 아니라 질적 내실화로 도약을 이루어야 하는 시기임.
- 이를 위해 업무실적 질적 증대 등을 통한 지속사업의 내실을 기하고 위원회 기능 강화 필요

### □ 추진체계



## Ⅲ. 주요 추진업무

### 1 신속한 행정개선을 위한 감사업무 활성화와 품질 향상

- 1-1. 감사확대를 통한 시민의 시정 참여 활성화
- 1-2. 감사결과에 대한 시민 이해도 및 감사의 신뢰도 제고

### 2 고충민원의 적극 처리로 시민의 권익보호 강화

- 2-1. 고충민원 조사 과정 및 결과의 수준 향상
- 2-2. 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

### 3 공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화

- 3-1. 중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고
- 3-2. 입회감시 활동으로 계약상대자 선정의 공정성 제고

### 4 위원회 인지도 및 위상 향상과 직원 직무역량 강화

- 4-1. 위원회 인지도 및 위상 향상
- 4-2. 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

1.

**신속한 행정개선을 위한**

**감사업무 활성화와 품질 향상**

1-1. 감사확대를 통한 시민의 시정 참여 활성화

1-2. 감사결과에 대한 시민 이해도 및 감사의 신뢰도 제고

## 1-1

# 감사확대를 통한 시민의 시정 참여 활성화

시민감사 온라인 청구 시스템 도입과 감사사례에 대한 적극 홍보를 통해 시민의 감사 청구 활성화 및 시정 참여 제고

### □ 추진목표

- 온라인 감사청구 시스템 운영 ⇒ 다양한 시민 참여 및 감사 청구 활성화
- 보도자료 배포 등 대시민 홍보 강화로 시민의 감사에 대한 친숙도 향상

### □ 추진계획

- 시민감사 온라인 청구시스템 운영을 통한 시민의 감사 관심도 제고
  - 시민의 감사 청구 편의성 증진 및 청구인 자격 확인과정의 비효율성 제거
  - '21년 1월부터 온라인 전자서명 청구 방식 도입으로 시민감사 청구 활성화
- 시민·주민감사에 대한 주기적 홍보를 통한 감사 청구 촉진
  - 보도자료 연 2회(반기별) 제공을 통한 감사제도 효용성 및 권익구제사례 적극 홍보
  - 감사제도 안내를 위한 시민사회단체 및 주민자치회 순회 방문
- 감사·조사·감시활동 중 직권감사 사안 발굴 활성화
  - 시민·주민감사, 고충민원 조사 또는 공공사업 감시활동 중 직권감사 적극 발굴

### □ 추진일정

- 온라인 감사청구시스템 운영 : '21. 1 ~ 12월
- 용산구, 영등포구 주민감사 실시 : '21. 1 ~ 3월
- 감사결과 보도자료 배포 : 연 2회(1월, 7월)

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'20년	'21년	1/4	2/4	3/4	4/4
시 민 감 사 및 주 민 감 사	11,100	10,500	2,625	2,625	2,625	2,625
			심의회 운영	심의회 운영	심의회 운영	심의회 운영

## 1-2

# 감사결과에 대한 시민 이해도 및 감사의 신뢰도 제고

감사 진행과정에 시민참여로 시민의 이해도를 높이고 분야별 전문가의 감사 참여 확대로 감사의 전문성 및 신뢰도 향상

### □ 추진목표

- 감사진행 과정에 시민참여로 감사결과에 대한 시민 이해도 제고
- 내·외부 전문가 감사 참여 확대로 감사의 전문성 및 신뢰도 제고

### □ 추진계획

- 감사 과정 및 결과에 대한 시민의 이해도 및 충실도 향상
  - 감사결과 도출시 시민의 시각을 지닌 시민참여옴부즈만의 참여 확대
  - 최소 2회 이상 감사청구인 의견 청취 절차 필수적 시행
  - 감사 종료 후 청구인에 대한 만족도 조사 및 피감기관 조치사항 청구인 통지
- 감사 결과의 신뢰도 제고 및 사후관리 강화
  - 내·외부 분야별 전문가 감사참여 의무화로 감사결과 전문성 향상
  - 감사업무 매뉴얼 제작을 통한 업무수행기준 마련으로 감사업무의 체계적 수행
  - 감사 결과 처분요구 사항에 대한 이행실태 정기적 점검(연간 2회)

### □ 추진일정

- 감사과정에 전문가 및 시민참여옴부즈만 참여 : '21. 1 ~ 12월
- 감사결과 처분요구사항 이행실태 점검 : 연 2회(2월, 8월)
- 청구인 의견청취, 만족도 조사 및 조치결과 통보 : '21. 1 ~ 12월
- 감사업무 매뉴얼 제작 : '21. 2 ~ 4월

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'20년	'21년	1/4	2/4	3/4	4/4
시민감사 및 주민감사	7,500	9,000	2,250	2,250	2,250	2,250
			전문가 감사참여	전문가 감사참여	전문가 감사참여	전문가 감사참여



2.

**고충민원의 적극 처리로**

**시민의 권익보호 강화**

2-1. 고충민원 조사 과정 및 결과의 수준 향상

2-2. 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

## 2-1

# 고충민원 조사 과정 및 결과의 수준 향상

위법·부당한 행정처분 등으로 인한 고충민원 적극적인 처리로 시민의 권익 구제 및 보호 강화

### 〈 고충민원이란? 〉

- 민원사항중 시 및 자치구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

### □ 추진목표

- 권고, 의견표명 등 제도개선 위주의 고충민원 처리로 시민 권익 강화
- 직접조사 및 직권감사 등 확대로 민원처리 충실도 및 만족도 제고

### □ 추진계획

- 불합리한 제도 및 업무의 개선에 집중된 권고와 의견표명 확대
  - 처리 건수 실적과 일시적 해결에 그치지 않는 재발방지를 위한 해결 방안 제시
  - 고충민원 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검(연 2회) 및 후속조치 시행
- 직접조사 및 직권감사 등 확대로 민원처리 충실도 및 만족도 향상
  - 시의회, 감사원 이첩 민원의 경우 옴부즈만(위원)에 의한 조사를 원칙으로 우선 처리
  - 시정권고, 의견표명 등 조치요구 고충민원의 경우 직접조사 보고서 작성 확대
  - 시민권익침해 및 부당성이 중하여 조사범위 확대가 필요한 경우 직권감사 전환
  - 시민·전문가 배심원이 참여하여 민원을 해결하는 민원배심제 안건 발굴 확대

### □ 추진일정

- 고충민원 일일 검토회의 운영 및 조사처리 : '21. 1 ~ 12월
- 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검 : 연 2회(2월, 8월)
- 고충민원 처리 등 보도자료 배포 : 연 2회(1월, 7월)

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'20년	'21년	1/4	2/4	3/4	4/4
고충민원 조사 처리	2,500	1,920	-	-	1,920 고충민원 담당자 역량강화 교육	-

## 2-2

# 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

배심원 역량강화로 배심제의 고충민원 해소 역할을 강화하고 운영방법 개선 등을 통해 민원배심제의 내실화 도모

### 〈 민원배심제 〉

- 민원인과 처리기관간 의견을 달리하는 고충민원에 대한 공정하고 합리적인 해결을 위해 이해 당사자 및 배심원단으로 구성하여 심리하는 제도

#### 추진목표

- 민원배심제 운영 : '20년 4건 → '21년 6건

#### 추진계획

- 민원배심제를 통한 고충민원 해결 활성화
  - 고충민원 처리과정에서 민원배심제가 더 효과적일 경우 적극 전환 추진
  - 적극행정 면책기준 반영을 통해 민원유발기관(부서)의 민원배심제 신청 유도
  - 민원배심제를 통한 해결사례 대시민 홍보 강화
- '그림자 배심원제1)' 운영을 통한 배심원 후보단 역량 강화 및 참여 확대
  - 민원배심제 개최 시 선정되지 못한 배심원 후보들을 대상으로 '그림자 배심원단' 운영
  - 간접 참여를 통한 배심원 후보단(임기 2년, 연임 2회)의 역량강화 도모

#### 추진일정

- '그림자 배심원제' 운영 : '21. 2 ~ 12월

#### 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'20년	'21년	1/4	2/4	3/4	4/4
고충민원 조사 처리	10,700	12,900	3,225	3,225	3,225	3,225
			배심제 운영	배심제 운영	배심제 운영	배심제 운영

1) 그림자배심원제란? 배심 안건의 정식 배심원단과 별도로 구성되어, 심리배심의 전 과정을 참관하나 실제 결정에는 영향을 미치지 않고, 결정배심을 시뮬레이션으로 진행

**3.**

**공공사업 감시·평가 활성화로  
시정감시 기능 강화**

3-1. 중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고

3-2. 입회감시 활동으로 계약상대자 선정의 공정성 제고

### 3-1 중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고

市 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업 등을 중점감시 대상으로 선정하고, 시민이 공감하는 감시·평가활동을 통해 시정의 공정성과 투명성 확보

#### 추진목표

- 문제발생 사전예방 중심의 감시활동으로 공공사업 감시효과 제고

#### 추진계획

- 市 역점사업, 시민파급효과가 큰 사업 등 약 120개 사업 선정
  - 시민사회단체, 시민참여옴부즈만 등 의견수렴하여 2월말까지 선정

##### 〈 공공사업 감시평가 대상 〉

- 총 공사비 30억 원이상, 5억 원 이상의 용역, 1억 원 이상의 물품구매
- 위탁사무, 보조사업 등 공정성 및 투명성 확보를 위해 감시가 필요한사업

- 사업의 발주과정, 계약체결과정, 계약이행과정 등의 적정이행 여부 감시
  - 문제 악화 방지의 예방적 감시에 중점, 중대 사안은 직권감사 전환 실시
  - 사업의 진척단계를 감안한 감시활동, 목표관리 등으로 부실감시 차단
- 다양한 시각의 감시 및 의견수렴을 위해 시민참여옴부즈만 감시참여 확대
  - 2020년 20개 사업(약15%) → 2021년 약 36개 사업(30%)으로 참여 확대
  - 현장점검 참여, 자문 및 검토의견 등 시민입장의 다양한 시각의 감시활동
- 감시결과 주요 지적사항 전파, 중점감시활동 사례집 제작하여 유사사례 예방
  - 주요 또는 반복적인 지적사항 유관기관(부서) 전파를 통한 경각심 제고
  - 감시사례집(2016~2020년) 제작, 관련기관·부서에 배포하여 업무추진 참고

#### 추진일정

- 공공사업 중점감시 대상사업 선정 : '21. 2월 말
- 감시활동 사례집(2016~2020년) 제작·배포 : '21. 6월

#### 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액 / 집행내용			
	'20년	'21년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가 활 성 화	25,000	26,800	6,250 중점감시활동 간담회	8,050 중점감시활동 간담회, 워크숍 사례집 제작	6,250 중점감시활동 간담회	6,250 중점감시활동 간담회, 워크숍

## 3-2 입회감시 활동으로 계약상대자 선정의 공정성 제고

공공사업의 계약업체 선정과 관련하여 공정성과 투명성 확보를 위해 시민이 참여하는 입회 감시활동을 강화하여 시정 청렴도 제고

### 추진목표

- 시민이 참여하는 계약의 투명성·공정성 확보로 시정 청렴도 향상

### 추진계획

- 감시·평가 대상사업 제안서 평가, 적격자 심의, 설계공모 등 약 340회 입회 예상
  - 공정성·투명성 제고를 위한 공공사업 입회요청 매년 증가(예산증액)
    - ▶ 197건('16년) → 248건('17년) → 263건('18년) → 367건('19년) → 339건('20년)

#### 〈 주요 입회대상 심사·평가회의 〉

- 제안서 평가, 적격자 심의, 참가자격 사전심사, 설계공모 작품심사, 특정기술 선정심사, 보조금 심의, 자료구입 평가 등

- 중점감시 사업의 입회활동은 중점감시와 연계하여 감시효과 제고
  - 중점사업의 계약상대자 선정회의 등 입회는 중점사업 분야 감시반에서 입회
  - 업체선정 제안서 평가회 약속사항이 계약이행과정에서 지켜지는지 감시
- 심사·평가회의시 유의사항 사전안내로 불공정행위 예방
  - 회의 주관부서 '공공사업 입회활동 점검 항목표'에 의거 사전 확인
- 입회활동 지적사항 검토 및 결과처리 등 사후관리 강화
  - 입회활동 지적사항 위원회 검토하여 주관부서에 통보하고 입회자에 피드백

### 추진일정

- 공공사업 입회감시 활동 수행 : '21. 2월 ~ 12월
- 감시결과 지적사례 전파 : 연 2회(6월, 12월)

### 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'20년	'21년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가 활 성 화	42,000	70,000	17,500 입회감시활동	17,500 입회감시활동	17,500 입회감시활동	17,500 입회감시활동

4.

## 위원회 인지도 및 위상 향상과 직원 직무역량 강화

4-1. 위원회 인지도 및 위상 향상

4-2. 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

## 4-1 위원회 인지도 및 위상 향상

위원회의 기능 및 행정개선사례에 대한 적극 홍보로 시민의 관심과 참여를 유도하고 세계 우수 옴부즈만과의 교류 확대로 국제적 위상 강화

### □ 추진목표

- 위원회 출범 5주년 및 행정개선사례 등 홍보강화로 시민 인지도 제고
- 세계옴부즈만협회(IOI) 활동 및 교류를 통한 위원회 국제적 위상 제고

### □ 추진계획

- 연차보고서(Annual Report) 발간 등을 통한 인지도 개선
  - 연간 위원회 운영 및 현황, 활동성과, 감사사례 등 대외용 연차보고서 발간
- 시민 삶을 개선한 ‘행정개선사례 선발대회’로 시민의 관심과 참여 유도
  - 위원회 행정개선사례 중 시민이 직접 우수사례 선택, 총 7선 선발
- 위원회 출범 5주년 기념 대토론회 개최 및 홍보 강화
  - 전국 옴부즈만, 시민사회단체, 시민 대상으로 위원회 역할 및 활동성과 공유
  - 출범 5주년 기념영상 제작, 언론 인터뷰 및 ‘서울시민기자’ 초청 등 홍보 강화
- 세계옴부즈만협회(IOI) 활동 및 교류를 통한 국제적 위상 향상
  - 세계옴부즈만협회(IOI) 정회원 자격으로 제12차 총회·컨퍼런스 참가
  - 국내 IOI 회원기관 간 세미나 개최, IOI 홈페이지 등에 위원회 소식 게재 등

### □ 추진일정

- 연차보고서(Annual Report) 제작·발간 : '21. 1 ~ 3월
- 시민 삶을 개선한 행정개선사례 선발대회 : '21. 4월
- 위원회 출범 5주년 기념 대토론회 개최 : '21. 4 ~ 5월
- 세계옴부즈만협회(IOI) 활동 및 교류 : '21. 3 ~ 12월

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'20년	'21년	1/4	2/4	3/4	4/4
위원회 직무역량 강화 및 홍보확대 등	46,500	84,320	30,600 연차보고서 발간 기념영상 제작	42,300 행정개선사례 선발 5주년 대토론회 IOI 총회 참가	6,420 국내 IOI 회원 기관 간 세미나	5,000 IOI 홈페이지 게재



## 4-2 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

효율적인 직무수행을 위한 직원 등의 전문성 강화 및 외부 전문가 참여 확대를 통한 위원회 인지도 향상 및 시민참여 활성화

### 추진목표

- 전문교육기관 직무교육 이수율 : 직원의 40% 이상
- 시민참여옴부즈만 등 내·외부 전문가 직무 참여 활성화

### 추진계획

- 위원회 직원 및 시민참여옴부즈만 직무역량 강화 프로그램 운영
  - 주요 감사·조사·감시활동 사례 및 토론 등을 통한 감사·조사 기법 공유
  - 시민감사·참여옴부즈만 직무 워크숍(2회) 및 분과 간담회(4회) 실시
- 감사교육원 등 전문교육 기관의 직무교육 이수로 전문성 강화
  - 감사교육원 및 인재개발원의 감사·조사·감시 관련 직무교육 이수 강화
- 신입 옴부즈만 위원 조직적응 및 직무역량 지원프로그램 운영
  - 직무안내용 교재 제작, 오리엔테이션, 직무활동 합동 프로그램 운영 등
- 시민참여옴부즈만 등 외부 전문가 위원회 업무 참여 확대
  - 위원회 감사·조사·감시 업무에 대한 시민 참여(지원·위임·자문 등) 확대
  - 시민참여옴부즈만(35명)의 균등한 업무 참여 유도로 구성 취지 구현
  - 활동결과를 적극적으로 안내하여 소속감 고취 및 시정 참여 만족도 향상

### 추진일정

- 전문교육기관 직무교육 의무 이수 : '21. 2 ~ 12월
- 위원회 직무 내·외부 전문가 참여 : '21. 2 ~ 12월

### 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'20년	'21년	1/4	2/4	3/4	4/4
위원회 직무 역량강화 및 홍보확대	8,000	8,000	-	4,000	-	4,000
			-	워크숍	-	워크숍

붙임1

# 2020 행정사무감사 처리결과 보고서



# 2020 행정사무감사 처리결과 보고서

(행정자치위원회)

시민감사옴부즈만위원회

## □ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 14건

○ 조치내역

구	분	계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	14	10	4		
	시정·처리요구사항	12	8	4		
	건의사항	1	1	-		
	기타(자료제출 등)	1	1	-		

# 시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 시민감사 청구연령을 19세에서 18세로 하향해 주시기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 추진완료</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「공직선거법」 개정('20.1.14.)으로 선거연령이 19세에서 18세로 하향되었음.</li> <li>○ 이에 행정환경 변화에 선제적으로 대응하고 시민의 권익을 보호하기 위하여 시민감사 청구연령을 19세에서 18세로 하향하는 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 일부개정 계획을 수립('20.7.15.)하여 서울시의회에 제출하였음.</li> <li>○ 본 위원회 일부개정 조례안(의안번호 2003)이 서울시의회 제298회 정례회에서 원안가결되어 2020.12.31.부터 시민감사 청구연령이 18세로 하향되었음.</li> </ul>
<p>○ 심의·의결 기능을 가지고 있는 각종 위원회 정책결정 사항에 대한 정책적 책임을 질 수 있는 고민과 감사가 적용될 수 있도록 검토하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 추진중</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민감사옴부즈만위원회는 시민(주민)이 청구한 감사를 추진하며, 각종 위원회 의결결과는 감사대상이 아니나 위원회 심의절차나 행정처리사항이 위법·부당하거나 공익을 해치는 사항이라면 감사대상이 됨.</li> </ul> <p>감사가 청구되면 감사청구심의회(시민감사시 시민감사옴부즈만위원회) 의결을 거쳐 그 결과에 따라 감사실시 여부를 결정하고 있음.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>향후계획</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 앞으로도 우리 위원회에서는 각종 위원회 결정사항과 관련 감사청구시 감사청구심의회 개최를 통해 감사실시 여부를 결정하고, 각종 위원회 결정과정에서 위법부당사항이 있는지 면밀히 감사하도록 하겠음</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 민원배심제 심의 제외대상은 「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 제43조제1항 각 호에 해당하는 사항이라고 하는데 각 호의 내용을 분석해 보고 심의 확대를 통하여 민원 배심제를 활성화할 수 있도록 해야 함.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원배심제 운영 조례 제3조(적용범위)의 민원배심 제외 대상으로는 사인간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항, 다른 권리구제절차가 진행 중이거나 끝난 사항 등과 국민 권익위법 제43조 제1항 각 호를 규정하고 있음.</li> <li>○ 위 조항은 국민권익위법 및 민원처리에 관한 법 등에서 고충 민원절차를 통해 다룰 수 없거나, 부적합한 경우 등을 열거한 조항으로써 우리시 민원배심제의 제외 조항으로 인용하는 것에 무리는 없어 보이며, 향후 민원배심제 활성화를 위한 방안을 다각적으로 검토하도록 하겠음.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원배심제 운영개선 계획('20.10.23.) 시행을 통해 업무 처리절차를 개선하고 제도 안내 및 홍보를 강화하여 민원 배심제 활성화를 적극 추진해 나가도록 하겠음.</li> </ul>
<p>○ 시민참여옴부즈만의 역할이 거의 입회활동에 치중되어 있고, 시민참여옴부즈만 개인별 활동편차가 있어 보이므로 체계적으로 관리하여 주시기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민참여옴부즈만은 임기가 2년이고, 한 차례 연임 가능하나, 참여횟수가 저조한 참여옴부즈만에 대해서는 연임하지 않고 있으며, 1년 단위로 참여실적 등을 평가하여 참여 실적이 저조한 경우는 해촉하고 있음.</li> <li>○ 시민참여옴부즈만은 입회활동 외에 공공사업 중점감시, 민원 배심제 및 시민·주민감사 등에 골고루 참여하게 하는 등 다양한 참여 활성화 방안을 마련하여 시행하고 있음.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매월 참여 실적관리 및 분기별 토론회 등을 통해 참여를 독려하고, 참여 실적이 저조한 시민참여옴부즈만은 해촉하는 등 체계적으로 관리하도록 하겠음.</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ '17년에 업무 조사관 인력을 확보했으나, 서울시민의 고충 민원 접수는 늘어나고 해결률은 전년도에 비해 저조한 현상을 보이므로 고충민원이 지체없이 원활히 처리될 수 있도록 노력 할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민봉사담당관에서 1차적으로 민원을 접수해서 고충민원은 위원회로 분류하여 배분이 되는데, 2019년까지 위원회가 직접 처리한 건수만 접수건수로 집계를 했으나,</li> <li>○ 2020년부터는 위원회에서 민원을 검토하여 고충민원이 아닌 일반민원으로 재분류한 건수도 접수건수로 포함시킴에 따라 처리 건수가 증가하여 상대적으로 해결률이 저조하게 보이는 경향이 있음</li> <li>○ 일반민원으로 재분류한 건을 제외한 고충민원 해결률은 2018년 55%, 2019년 53%, 2020년 43%로 전년 대비 약간 낮은 편이나,</li> <li>○ 위원회로 배분된 민원에 대한 일일검토회의 등을 진행하여 민원처리에 내실화를 기함으로써 조치건수는 88개(권고 60, 의견표명 28)로 전년 동기(81개) 대비 7% 증가하였음</li> </ul>
<p>○ 각 자치구에도 옴부즈만위원회가 있는데 자치구에 시민 제보를 접수 할 경우 제 식구 감싸기 식으로 처리를 하며, 서울시는 자치구 사무라는 명목으로 반려가 되고 있어 서울시에서 자치구 옴부즈만 위원회와 협의를 통해 민원을 해결하길 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 민원배심제 배심원후보단에 13개 자치구 옴부즈만을 외부전문가로 위촉하여 고충민원에 대하여 민원배심원단으로 심리배심 및 결정배심에 참여시키고 있으며, 재적인원 과반수 찬성으로 권고하거나 의견표명 조치를 하고 있음.</li> <li>○ 또한 위원회의 고충민원 담당자 역량강화 교육에 자치구 옴부즈만을 초청하여 고충민원처리 우수사례를 공유하는 등 교류를 확대하고 있음.</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 민원배심원은 시민의 눈으로 공정하게 배심이 되어야 하며, 개최안전이 미미하다보니 시민의 권익을 위해 만들어 졌는데 실효성이 없다고 판단이 드니 제대로 민원 배심제를 운영하길 바랍</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2016년 민원배심제 운영 이후 접수 건수가 감소 추세에 있으며, 운영상 문제점으로는 일부 배심원단의 사전검토 부족으로 심리의 질 저하, 배심제 이용자(민원인, 처리기관)의 제도 인지 부족 등이 있었음.</li> <li>○ 위와 같은 문제점을 개선·보완하기 위하여 2020.10.23. 민원배심제 운영개선 계획을 수립하여 민원배심제의 운영 내실화 및 활성화를 도모하고 있음.</li> <li>- 배심원단 검토회의 실시 등 심리 충실화, 배심원후보단 역량 강화, 업무처리절차 개선, 민원배심제도 안내 및 홍보 강화 등</li> </ul>
<p>○ 공공사업 감시·평가에서 중점 감시 대상사업의 실적률이 저조한 원인과 연말에 집중되고 대부분 “특이사항 없음“이 50% 이상으로 처리되는 경향이 있는 것으로 보임. 보다 효율적이고 내실있는 공공사업 감시가 되도록 노력 해주기 바랍.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공사업 감시·평가활동은 1년 동안 감시활동을 실시하고 그 결과보고서를 작성하므로 사업 특성상 연말까지 감시할 수 밖에 없어 불가피하게 11월~12월에 집중되는 경향이 있음.</li> <li>○ 연말에 집중되는 것을 방지하기 위해 상반기 20%, 3/4분기 40%, 4/4분기 40% 추진목표를 설정하여 운영하고 있음.</li> <li>○ 2020년 121개 사업을 중점감시 대상사업으로 선정하여 권고, 의견표명 등 104건을 조치하였으며, 연말에 집중되지 않도록 시민감사옴부즈만 개인별 활동실적 및 이행실태를 지속적으로 관리하도록 하겠음.</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 2019년 시민참여옴부즈만 개인별 수당 지급액과 결산서상 수당 집행액에 차이가 있음. 1천 3백만원 정도의 차이가 발생하는데 이에 대해서 확인 후 보고하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2019년 시민참여옴부즈만 개인별 수당지급액은 공공사업 중점감시와 입회활동 참석수당을 기준으로 작성하였으나,</li> <li>○ 결산서상 수당 집행액은 공공사업 중점감시와 입회활동 참석수당 이외의 민원배심제, 워크숍 및 토론회, 시민·주민감사 참여 수당까지 포함된 집행액 총계로 작성되어 차이가 발생하였음. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수당 집행액 차이 원인을 방문·보고 드림(2020.11.16.)</li> </ul> </li> <li>○ 앞으로 시민참여옴부즈만 수당 지급조서 제출 시 참석한 모든 회의 및 유형을 기재하도록 하겠음.</li> </ul>
<p>○ 시민참여옴부즈만 중 수당을 가장 많이 받은 사람과 적게 받은 사람의 금액차이가 매우 큼. 지급은 27건임에도 참여는 23회에 불과함 이에 대해서 확인후 보고 바람. 반대로 활동실적은 6건인데 수당지급은 4번뿐인 경우도 있음 이런 차이가 나는 이유를 밝히기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민참여옴부즈만 입회활동 횟수보다 수당이 과다하게 지급된 것으로 보이는 것은, 입회활동 이외의 직무워크숍과 토론회 등 참석수당이 반영되어 차이가 발생하였으며,</li> <li>○ 입회활동 횟수보다 수당이 과소하게 집행된 것으로 보이는 것은, 금년 12월말 입회활동에 대한 수당을 해를 넘겨 다음 연도에서 지급하였기에 차이가 발생하였음. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수당액 지급 차이 원인을 방문·보고 드림(2020.11.16.)</li> </ul> </li> <li>○ 앞으로 시민참여옴부즈만 수당 지급조서 제출 시 참석한 모든 회의 및 유형을 기재하도록 하겠음.</li> </ul>



시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 공공자전거 조사 관련하여 특이사항이 없으므로 보고 하였지만 공공자전거 관련해서는 민원이 엄청나게 많았으며 절도를 신고해도 이에 대한 대응이 없다 등의 시민들의 많은 민원이 있는데 시민감사옴부즈만에서는 공공자전거 운영에 문제가 없다고 보고 하였는데 실상과 전혀 맞지 않음.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공사업 감시·평가활동은 공공기관에서 발주한 일정규모 이상의 공공사업에 대한 공정성 및 투명성 확보를 위하여 발주, 입찰, 낙찰, 계약체결 및 계약이행과정을 중점적으로 감시하는 것임.</li> <li>○ 앞으로 공공사업 중점감시 활동 업무범위를 확대하여 민원 발생원인 및 그 처리에 대해서도 적극적으로 감시활동을 추진하도록 하겠음.</li> </ul>
<p>○ 온라인 청원이 시민들이 많이 참여할 수 있도록 홍보를 하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회 홈페이지가 2020.11.2. 개설되어 홈페이지 주요 기능 소개와 기존 오프라인에서만 허용했던 시민감사 청구 인명부 서명이 이제 온라인에서도 2021.1.4.부터 가능해 졌음을 보도자료를 배포하여 적극 홍보하였음.</li> <li>○ 시민감사 온라인 청구 시스템 도입과 감사사례에 대한 보도 자료를 정기적으로 배포하여 시민의 감사 청구 활성화 및 시정 참여를 제고해 나가도록 하겠음.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회 연차보고서, 자치구 소식지, 보도자료 배포 등을 통한 홍보와 병행하여 주민자치회 및 시민사회단체 방문을 통한 직접홍보를 통해 시민감사 온라인 청구시스템을 시민들이 더 많이 활용할 수 있도록 적극적으로 홍보하도록 하겠음.</li> </ul>

# 건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 민원업무 증가에 따른 인원 충원 등을 예측하여 민원 수요에 대응할 수 있도록 하기 바람. 시민봉사담당관, 갈등조정위원회 등 민원을 다루는 여러기관이 있어 시민들이 혼동의 우려가 있으므로 이에 대한 적절한 안내와 홍보가 필요하며 민원업무를 담당하는 유사기관 간 업무 협조를 통해 원활히 민원이 처리될 수 있도록 노력하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원업무를 담당하는 유사기관간 업무중복 등으로 인한 혼란이 발생하지 않도록 갈등조정위원회에 접수된 고충민원성 갈등 해결 요청 민원에 대해서는 민원배심제를 적극 안내하는 등 우리 위원회와 사전협의 하도록 협조 요청하였음.</li> <li>○ 앞으로 2020.11.2. 개설된 위원회 홈페이지를 통해 위원회의 감사·조사·감시 등 주요 직무활동을 적극적으로 홍보하고, 고충민원 처리사례 등에 대한 보도자료를 정기적으로 배포하여 시민권익 보호를 강화해 나가도록 하겠음.</li> </ul>

# 기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
<p>○ 최근 3년간 민원배심원 개인별 수당 입금 현황</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2020.11.16.)</p>